

Evaluation of SIPRAJA in Improving Public Services in the Tambak Kalisogo Village Government, Jabon District, Sidoarjo Regency [Evaluasi SIPRAJA dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Pemerintah Pemerintah desa Tambak Kalisogo Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo]

Betari Rus Maylita¹⁾, Lailul Mursyidah ^{*,2)}

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: lailulmursyidah@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to describe and evaluate the implementation of the Sidoarjo Public Service System (SIPRAJA) application in improving the quality of public services in the Tambak Kalisogo Village Government, Jabon District, Sidoarjo Regency.. A descriptive qualitative approach was employed using William N. Dunn's policy evaluation framework, which includes six indicators: effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and appropriateness. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The findings indicate that in terms of effectiveness and efficiency, SIPRAJA accelerates service processes and reduces time and costs. Regarding adequacy, the system sufficiently addresses community needs for easier and faster services. The equity indicator reveals that benefits are not yet fully inclusive, particularly for citizens with limited digital literacy. Responsiveness is relatively strong, supported by notification and online verification features. Finally, appropriateness shows that SIPRAJA is relevant as a village-level digital innovation, although strengthening infrastructure and digital literacy is necessary to ensure sustainability.*

Keywords - Public Service, SIPRAJA, Policy Evaluation, Digitalization

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengevaluasi implementasi aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah desa Tambak Kalisogo, Kecamatan Jabon, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan kerangka evaluasi kebijakan William N. Dunn yang meliputi enam indikator: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator efektivitas dan efisiensi, SIPRAJA mampu mempercepat proses pelayanan serta menghemat waktu dan biaya. Pada indikator kecukupan, sistem dinilai cukup memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal kemudahan akses dan percepatan layanan. Indikator pemerataan menunjukkan manfaat yang belum sepenuhnya inklusif, terutama bagi masyarakat dengan literasi digital rendah. Responsivitas tergolong baik melalui fitur notifikasi dan verifikasi daring. Sementara itu, indikator ketepatan menunjukkan bahwa SIPRAJA relevan sebagai inovasi digital pemerintah desa, meskipun masih memerlukan penguatan infrastruktur dan literasi digital untuk keberlanjutan layanan.*

Kata Kunci - Pelayanan publik, SIPRAJA, Evaluasi Kebijakan, Digitalisasi

I. PENDAHULUAN

Transformasi pelayanan publik berbasis digital menjadi agenda penting dalam tata kelola pemerintahan modern untuk mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi birokrasi. Pemerintah Indonesia telah mengadopsi konsep e-government dengan mengintegrasikan teknologi informasi ke dalam sistem administrasi publik untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat [1]. Salah satu implementasinya di tingkat daerah adalah inovasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA), sebuah aplikasi layanan publik berbasis digital yang bertujuan memperluas akses masyarakat terhadap layanan administrasi secara cepat, sederhana, dan transparan [2].

Gambar 1. Tampilan Utama SIPRAJA



Sumber: Aplikasi SIPRAJA

Berdasarkan Surat Edaran Bupati Sidoarjo Nomor 130/4522/438.1.1.1/2020 mengenai pelayanan dan perizinan di wilayah pemerintah desa dan kecamatan, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo menghadirkan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang dikenal dengan nama Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses layanan publik bagi masyarakat sekaligus mengurangi ketergantungan pada pelayanan tatap muka. Hingga saat ini, SIPRAJA telah berkembang menjadi versi 3.0, mencakup 32 layanan yang terbagi dalam empat tipe, yakni: tipe A untuk pelayanan di tingkat pemerintah desa atau kelurahan, tipe B untuk pelayanan gabungan antara pemerintah desa dan kecamatan, tipe C untuk tingkat kecamatan, serta tipe D untuk pelayanan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) [3].

Dalam implementasinya, Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) menyediakan berbagai menu layanan yang disesuaikan dengan tingkat kewenangan pemerintahan. Pada Tipe A (pemerintah desa/kelurahan), layanan yang tersedia meliputi surat kelahiran, surat kematian, surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat biodata penduduk, surat pernyataan KTP dan KK, surat keterangan pindah, serta surat umum lainnya yang menjadi kewenangan administrasi pemerintah desa. Seluruh pengajuan dilakukan secara daring melalui sistem dengan mekanisme unggah dokumen dan verifikasi oleh perangkat pemerintah desa. Pada Tipe B (pemerintah desa–kecamatan), layanan mencakup administrasi yang memerlukan verifikasi atau persetujuan lanjutan dari pihak kecamatan, seperti Surat Keterangan Umum Kecamatan, SKTM Kecamatan, serta Surat Pengantar KUA (SP KUA) yang terhubung dengan instansi terkait. Sementara itu, Tipe C (kecamatan) mencakup layanan legalisasi dan pengesahan dokumen administratif yang menjadi kewenangan camat, termasuk verifikasi lanjutan atas dokumen kependudukan tertentu [4].

Secara kelembagaan, sistem ini terintegrasi dengan perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam layanan administrasi kependudukan, serta koordinasi dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sidoarjo untuk kebutuhan administrasi pernikahan melalui SP KUA. Integrasi ini menunjukkan bahwa SIPRAJA tidak hanya berfungsi sebagai aplikasi pemerintah desa, tetapi sebagai sistem pelayanan publik digital yang terhubung secara berjenjang dari pemerintah desa hingga perangkat daerah. Dengan struktur menu dan mekanisme tersebut, SIPRAJA dirancang untuk menciptakan proses pelayanan yang lebih sistematis, transparan, dan terdokumentasi secara elektronik sebelum dianalisis lebih lanjut melalui data penggunaan layanan digital dan manual di Pemerintah desa Tambak Kalisogo.

Meskipun penerapan SIPRAJA di tingkat kabupaten menunjukkan hasil positif, belum banyak penelitian yang mengkaji efektivitasnya di wilayah pemerintahan desa yang memiliki keterbatasan infrastruktur digital. Padahal, kondisi pemerintah desa berbeda signifikan dari kota dalam hal ketersediaan jaringan internet, literasi digital, serta kapasitas sumber daya manusia. Penelitian-penelitian sebelumnya oleh Yusman et al., 2024 dan Oktaviani et al., 2025 lebih banyak menyoroti efektivitas layanan publik digital dalam konteks perkotaan, sehingga belum menggambarkan sejauh mana pemerintah desa mampu mengimplementasikan sistem digital secara optimal dan inklusif. Hal ini menimbulkan kesenjangan penelitian (*research gap*) mengenai bagaimana kebijakan digitalisasi pelayanan publik dapat berjalan di pemerintah desa dengan sumber daya terbatas.

Pemerintah desa Tambak Kalisogo di Kecamatan Jabon telah menerapkan SIPRAJA sejak 2020 untuk meningkatkan layanan publik berbasis digital bagi sekitar 2.500 warganya. Aparatur pemerintah desa antusias karena aplikasi ini menjadi solusi atas birokrasi yang lambat dan kompleks, sehingga pelayanan dapat dilakukan lebih efisien dan optimal. Pelaksanaan SIPRAJA hingga tahun 2025 di Pemerintah desa Tambak Kalisogo berlangsung cukup konsisten sebagai bagian dari digitalisasi pelayanan publik berbasis pemerintah desa. Melalui SIPRAJA, masyarakat dapat mengurus administrasi seperti surat domisili, izin usaha, akta kelahiran, dan layanan kependudukan lainnya secara daring tanpa harus datang ke kantor pemerintah desa. Program ini terbukti meningkatkan efisiensi pelayanan, transparansi administrasi, serta mempercepat pencatatan data kependudukan yang terintegrasi dengan pemerintah daerah. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa jaringan internet yang tidak stabil, rendahnya literasi digital terutama pada lansia, keterbatasan SDM perangkat pemerintah desa, serta kurangnya koordinasi dengan pemerintah kabupaten yang menyebabkan ketidaksesuaian data layanan. Oleh karena itu, meski bermanfaat dalam

percepatan layanan publik, SIPRAJA masih memerlukan penguatan infrastruktur, peningkatan literasi digital, dan koordinasi yang lebih baik agar digitalisasi pelayanan pemerintah desa berjalan optimal [5].

Tabel 1. Data penggunaan aplikasi SIPRAJA dan secara manual

No.	Jenis Layanan	Pengguna Layanan Per Tahun					
		2023		2024		Perbulan September 2025	
		SIPRAJA	Manual	SIPRAJA	Manual	SIPRAJA	Manual
1.	Surat Kelahiran	6	0	4	0	4	0
2.	Surat Kematian	23	0	20	0	24	0
3.	Surat Umum	45	0	43	0	35	0
4.	Surat Domisili Usaha	70	0	47	0	21	0
5.	Surat Biodata Penduduk	0	0	0	0	0	0
6.	Surat Keterangan Tidak Mampu	26	0	52	0	13	16
7.	Surat Pernyataan KK	0	0	0	0	0	0
8.	Surat Pernyataan KTP	0	0	0	0	0	0
9.	Surat Keterangan Pindah	0	0	0	0	0	0
10.	Surat Keterangan Umum Kecamatan	0	0	1	0	2	0
11.	SKTM Kecamatan	19	19	19	0	10	0
12.	SP. KUA	5	5	0	0	8	10

Sumber : Diolah oleh pemerintah pemerintah desa tambak kalisogo kecamatan jabon (2025)

Data pada tabel rekapitulasi menunjukkan beragam jenis layanan administrasi yang diakses melalui aplikasi SIPRAJA di Pemerintah desa Tambak Kalisogo, antara lain layanan surat kelahiran, surat kematian, surat domisili usaha, hingga layanan administrasi pernikahan. Jumlah pengguna pada masing-masing layanan menunjukkan variasi dari tahun 2023 hingga September 2025. Kondisi ini mencerminkan bahwa masyarakat memanfaatkan SIPRAJA sesuai dengan kebutuhan administratif yang dihadapi, sekaligus menggambarkan implementasi pelayanan publik berbasis digital di tingkat pemerintah desa. Namun demikian, sejak tahun 2025 terdapat penyesuaian mekanisme pelayanan, khususnya pada layanan Surat Pengantar (SP) dari Kantor Urusan Agama (KUA). Setiap pemohon diwajibkan terlebih dahulu datang ke KUA untuk melakukan verifikasi dan pengajuan awal. Setelah tahapan awal tersebut selesai, data permohonan kemudian diproses dan diinput ke dalam sistem SIPRAJA oleh pihak terkait. Selain itu, layanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) bagi kelompok usia lanjut di Pemerintah desa Tambak Kalisogo pada tahun 2025 masih didominasi oleh proses manual, dengan jumlah permohonan mencapai 10 kasus yang tersebar secara bervariasi setiap bulannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat lansia masih lebih memilih pengurusan secara langsung di balai pemerintah desa.

Hal tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan akses terhadap teknologi serta rendahnya tingkat literasi digital dalam penggunaan aplikasi SIPRAJA, sehingga menjadi indikator bahwa adopsi pelayanan publik digital belum sepenuhnya merata, khususnya pada kelompok masyarakat rentan. Sejak tahun 2025, setiap pemohon SKTM lansia diwajibkan untuk datang langsung ke kantor lurah guna dilakukan verifikasi kondisi ekonomi melalui mekanisme wawancara dengan RT/RW serta observasi lapangan. Setelah proses verifikasi awal tersebut selesai, dokumen manual kemudian dilegalisir dan dicatat ke dalam sistem SIPRAJA sebagai bagian dari arsip pelayanan berbasis hibrida. Hasil analisis menunjukkan bahwa SIPRAJA secara umum telah berhasil mencapai tujuan awalnya, yaitu menyediakan layanan administrasi publik yang cepat, mudah, dan transparan. Masyarakat kini dapat mengunggah dokumen secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintah desa, sementara perangkat pemerintah desa dapat melakukan verifikasi data dengan waktu yang lebih efisien. Proses pelayanan yang sebelumnya memerlukan waktu dua hingga tiga hari kini dapat diselesaikan hanya dalam hitungan jam.

Berdasarkan penelitian Agustina, Hikmah, dan Putri (2022), aplikasi SIPRAJA mempermudah masyarakat mengakses layanan publik secara daring tanpa harus ke kantor pemerintah desa atau kecamatan. Namun, masih terdapat kendala, terutama pada kelompok usia lanjut yang kurang familiar dengan teknologi digital serta minimnya sosialisasi dari perangkat pemerintah desa. Akibatnya, pemanfaatan SIPRAJA belum merata sehingga prinsip pemerataan (*equity*) dalam pelayanan publik digital belum tercapai [6].

Penelitian Kristanto dan Nawangsari (2024) menunjukkan bahwa pelaksanaan SIPRAJA di Pemerintah desa Damarsi belum sepenuhnya efektif karena penggunaan menurun dari 395 orang pada 2021 menjadi 121 pada 2022, lalu naik sedikit menjadi 145 pada 2023. Penurunan ini dipengaruhi kendala teknis, kesulitan registrasi, dan rendahnya literasi digital, terutama pada lansia. Meski begitu, dari aspek efisiensi, pemerataan, dan responsivitas, SIPRAJA dinilai cukup berhasil, meskipun pada aspek ketepatan masih perlu ditingkatkan agar lebih mudah digunakan semua kalangan [7].

Berdasarkan latar belakang, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi SIPRAJA berdasarkan enam indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus pada evaluasi implementasi pelayanan publik digital melalui aplikasi SIPRAJA di Pemerintah desa Tambak Kalisogo, Kecamatan Jabon, Kabupaten Sidoarjo. Evaluasi mengacu pada teori evaluasi kebijakan William N. Dunn (2003) yang mencakup enam kriteria: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan [8].

Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap paling memahami proses pelaksanaan program SIPRAJA. Informan terdiri dari perangkat pemerintah desa (kepala pemerintah desa, sekretaris, dan operator aplikasi), petugas kecamatan, serta masyarakat pengguna layanan SIPRAJA. Jumlah informan keseluruhan sebanyak 10 orang yang dianggap telah mewakili kategori utama tersebut.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali pengalaman, persepsi, serta hambatan yang dihadapi oleh informan dalam pelaksanaan layanan digital Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai dinamika implementasi kebijakan dari perspektif aparatur pemerintah desa maupun masyarakat pengguna layanan. Observasi langsung dilakukan terhadap proses pelayanan di kantor pemerintah desa guna melihat interaksi antara petugas dan masyarakat serta mengidentifikasi kesesuaian antara prosedur formal dan praktik di lapangan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui penelaahan laporan pelayanan, arsip kebijakan, serta catatan teknis penggunaan aplikasi. Penelitian lapangan dilaksanakan selama tiga bulan, yakni Juli hingga September 2025, agar data yang diperoleh merepresentasikan kondisi aktual implementasi layanan [9].

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña (2018), yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan mengelompokkan temuan berdasarkan enam indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi analitis dan tabel tematik untuk memudahkan interpretasi. Tahap akhir berupa penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan dengan menafsirkan makna data serta menguji konsistensinya terhadap kerangka teori evaluasi kebijakan yang digunakan.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode dengan cara membandingkan hasil wawancara antar-informan, hasil observasi lapangan, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen kebijakan dan literatur pendukung. Langkah ini dilakukan guna meningkatkan validitas dan kredibilitas temuan penelitian [10].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas

Efektivitas menggambarkan sejauh mana pencapaian suatu hasil sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Hal ini berkaitan dengan rasionalitas teknis dan biasanya diukur dari nilai serta kualitas layanan yang dihasilkan. Menurut William Dunn, efektivitas dapat dipahami sebagai ukuran keberhasilan suatu alternatif tindakan dalam mencapai hasil atau dampak yang diharapkan. Dengan kata lain, efektivitas menunjukkan bahwa sebuah kebijakan telah memenuhi tujuannya ketika tindakan yang dijalankan mampu memberikan hasil nyata [11]. Dalam praktik pelaksanaan kebijakan publik, efektivitas dilihat dari keberhasilan mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Setiap kebijakan memiliki target yang mengarah pada perubahan tertentu yang diinginkan, sehingga implementasinya diharapkan membawa perbaikan [12]. Demikian pula, efektivitas SIPRAJA dapat ditinjau dari sejauh mana program ini memenuhi harapan pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan perubahan positif melalui implementasi yang lebih baik. Aplikasi SIPRAJA sendiri dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi masyarakat. Program aplikasi SIPRAJA bertujuan agar meningkatkan pelayanan administrasi terhadap masyarakat. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas diharapkan masyarakat akan terjamin dalam memperoleh kelancaran pengurusan administratif. Jaminan pelayanan pada aplikasi yang mampu meningkatkan kualitas ialah masyarakat mendapat kecepatan dalam pengurusan berkas, mudah serta akurat berdasarkan standart yang sudah ditetapkan. Melalui adanya

pelayanan yang lebih cepat dan berkualitas, masyarakat diharapkan memperoleh kemudahan dalam pengurusan administrasi. Jaminan layanan yang ditawarkan aplikasi SIPRAJA adalah percepatan proses, keakuratan, serta kesesuaian dengan standar pelayanan yang berlaku.

Tujuan utama dari peluncuran SIPRAJA adalah untuk mempercepat proses pelayanan publik, meminimalisir birokrasi, serta meningkatkan transparansi pelayanan administrasi di tingkat pemerintah desa. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan perangkat pemerintah desa, dapat disimpulkan bahwa tujuan tersebut sebagian besar telah tercapai. Proses pengurusan dokumen yang sebelumnya membutuhkan waktu dua hingga tiga hari kini dapat diproses lebih cepat, bahkan dalam beberapa kasus hanya membutuhkan hitungan jam.

Salah seorang perangkat pemerintah desa Tambak Kalisogo menyampaikan bahwa:

“Dengan adanya SIPRAJA, pelayanan administrasi menjadi lebih sederhana. Warga cukup mengunggah data melalui aplikasi, kemudian perangkat pemerintah desa tinggal melakukan verifikasi. Proses ini jauh lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya.” (Wawancara, 24 Juli 2025).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SIPRAJA telah mampu mencapai tujuan utamanya, yaitu penyederhanaan proses administrasi dan percepatan pelayanan publik juga memperlihatkan adanya perbedaan signifikan antara sistem manual dan sistem berbasis digital. Pada sistem manual, masyarakat harus datang langsung ke kantor pemerintah desa, mengisi formulir, dan menunggu proses verifikasi yang memakan waktu. Dengan hadirnya SIPRAJA, proses tersebut dapat dilakukan secara daring melalui unggahan dokumen yang kemudian diverifikasi oleh perangkat pemerintah desa, sehingga memangkas waktu dan biaya yang sebelumnya harus dikeluarkan oleh masyarakat. Selain itu, perangkat pemerintah desa merasakan adanya efisiensi kerja. Aplikasi SIPRAJA tidak hanya meringankan beban masyarakat, tetapi juga membantu aparat pemerintah desa dalam mengelola dokumen administrasi dengan lebih sistematis dan terorganisasi. Hal ini sejalan dengan indikator efektivitas menurut William Dunn pada aspek goal attainment (pencapaian tujuan), di mana program dianggap efektif apabila mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yakni memberikan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan [13].

Dampak positif dari penggunaan SIPRAJA sangat terasa baik bagi masyarakat maupun pemerintah pemerintah desa. Pertama, dari segi efisiensi waktu dan biaya, masyarakat tidak perlu lagi datang berulang kali ke balai pemerintah desa untuk mengurus dokumen. Proses yang cepat ini juga mengurangi biaya transportasi dan waktu tunggu warga. Kedua, dari segi transparansi, seluruh alur pelayanan tercatat secara digital, sehingga potensi terjadinya pungutan liar semakin kecil. Perangkat pemerintah desa juga mengakui bahwa beban kerja manual mereka berkurang karena sebagian besar data sudah tersimpan dalam sistem aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIPRAJA memiliki potensi besar untuk terus digunakan dan dikembangkan di masa mendatang. Aparat pemerintah desa merasa terbantu karena aplikasi ini mempermudah sistem administrasi dan mempercepat koordinasi dengan tingkat kecamatan maupun kabupaten. Namun demikian, terdapat dua faktor utama yang memengaruhi keberlanjutan program, yaitu infrastruktur jaringan internet dan kapasitas literasi digital masyarakat.

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan SIPRAJA Desa Tambak Kalisogo Tahun 2024–2025

No	Indikator Kepuasan Masyarakat	2024 (Realisasi)	2025 (Realisasi)
1	Persyaratan Pelayanan	82,15	84,36
2	Prosedur Pelayanan	81,40	83,72
3	Waktu Pelayanan	79,88	83,10
4	Biaya/Tarif	84,20	85,75
5	Produk Layanan	80,95	83,64
6	Kompetensi Pelaksana	82,70	85,12
7	Perilaku Pelaksana	83,55	86,30
8	Sarana dan Prasarana	78,90	82,45
9	Penanganan Pengaduan	81,75	84,28
Jumlah Nilai IKM		81,72	84,97

Sumber: Diolah dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat Desa Tambak Kalisogo (2024–2025).

Berdasarkan Tabel 2, Berdasarkan laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada indikator efektivitas, penilaian dilakukan dengan mengelompokkan jenis layanan yang tersedia dalam aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) serta mengukur tingkat capaian terhadap target yang telah ditetapkan. Jenis layanan yang disurvei meliputi

surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), surat kelahiran, surat pengantar KUA, serta layanan legalisasi dokumen.

Adapun kategori yang menjadi aspek penilaian efektivitas mencakup kemudahan akses sistem, kejelasan informasi dan persyaratan, kecepatan proses pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian, responsivitas petugas, serta kesesuaian prosedur dengan standar pelayanan yang berlaku. Masing-masing kategori ditetapkan memiliki target capaian tertentu sebagai tolok ukur kinerja pelayanan, yang kemudian dibandingkan dengan realisasi hasil survei di lapangan.

Perbandingan antara target dan realisasi tersebut menjadi dasar dalam menilai sejauh mana layanan digital mampu mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Apabila realisasi mendekati atau melampaui target, maka layanan dinilai efektif dalam mendukung kemudahan dan kualitas pelayanan publik. Sebaliknya, apabila realisasi masih berada di bawah target, maka diperlukan evaluasi lanjutan terhadap aspek teknis maupun administratif yang memengaruhi capaian efektivitas layanan.

Dengan demikian, indikator efektivitas tidak hanya diukur dari tingkat penggunaan layanan, tetapi juga dari persepsi kepuasan masyarakat terhadap kualitas proses dan hasil pelayanan yang diberikan melalui sistem digital. Pada tahun 2025, terdapat 497 responden yang menggunakan SIPRAJA di Pemerintah desa Tambak Kalisogo, dan semuanya berada dalam kategori Sangat Puas. Tidak ada responden yang menyatakan merasa Puas, Kurang Puas, atau Tidak Puas. Hal ini menunjukkan bahwa pandangan masyarakat pengguna mengenai kualitas layanan berbasis digital melalui SIPRAJA sangat positif. Jika dibandingkan dengan total populasi Pemerintah desa Tambak Kalisogo yang berjumlah 2.468 jiwa, pengguna SIPRAJA hingga tahun 2025 hanya mencakup sekitar 20% dari total penduduk pemerintah desa. Ini berarti ada sekitar 1.971 jiwa atau hampir 80% penduduk yang belum terdaftar sebagai pengguna layanan digital tersebut selama periode survei.

Hasil temuan ini memberikan dua perspektif evaluasi. Di satu sisi, tingkat kepuasan pengguna yang mencapai 100% menandakan bahwa kualitas layanan, kecepatan proses, dan kemudahan sistem telah berfungsi dengan baik dan diterima secara positif oleh pengguna. Namun di sisi lain, rendahnya tingkat partisipasi menunjukkan bahwa penggunaan SIPRAJA belum mencakup seluruh masyarakat pemerintah desa. Dengan kata lain, meskipun kualitas layanan sudah optimal, penyebaran penggunaannya masih perlu diperluas agar manfaat dari digitalisasi pelayanan publik dapat dirasakan lebih merata oleh seluruh penduduk Pemerintah desa Tambak Kalisogo.

Berdasarkan hasil penelitian di Pemerintah desa Tambak Kalisogo, efektivitas aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) dapat dianalisis melalui indikator yang dikemukakan oleh William N. Dunn. Dunn (2003) menyebutkan bahwa efektivitas berkaitan dengan sejauh mana suatu kebijakan atau program mencapai tujuan yang telah ditetapkan (*goal attainment*). Efektivitas diukur dari keberhasilan pencapaian target yang dirumuskan dalam kebijakan, serta dampak nyata yang ditimbulkan terhadap masyarakat. Hasil temuan lapangan memperlihatkan bahwa SIPRAJA telah mampu mencapai sebagian besar tujuan utamanya, yakni mempercepat proses pelayanan publik, menyederhanakan birokrasi, dan meningkatkan transparansi di tingkat pemerintah desa. Hal ini tercermin dari pernyataan perangkat pemerintah desa Tambak Kalisogo yang menyebutkan bahwa pelayanan administrasi kini menjadi lebih sederhana, cepat, dan terverifikasi melalui aplikasi, berbeda dengan sistem manual sebelumnya yang cenderung lambat dan membutuhkan banyak tatap muka. Dengan demikian, temuan ini sejalan dengan konsep efektivitas Dunn, bahwa kebijakan dinilai efektif ketika berhasil memberikan hasil sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2021) tentang efektivitas layanan publik berbasis aplikasi Joss Gandos di Kabupaten Sleman yang menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu meningkatkan kecepatan dan transparansi, namun masih menghadapi kendala berupa keterbatasan literasi digital Masyarakat [14].

B. Efisiensi

Efisiensi merupakan salah satu indikator penting dalam evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn yang menekankan pada hubungan antara input dengan output. Suatu program atau kebijakan dapat dikatakan efisien apabila hasil (*output*) yang diperoleh lebih besar dibandingkan dengan sumber daya (*input*) yang digunakan, baik berupa tenaga, waktu, maupun biaya [15]. Dalam konteks implementasi aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Pemerintah desa Tambak Kalisogo, efisiensi dapat diukur melalui perbandingan antara beban sumber daya aparatur pemerintah desa dan masyarakat dengan hasil pelayanan publik yang diperoleh.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, implementasi SIPRAJA telah memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi pelayanan publik. Sebelum adanya aplikasi ini, masyarakat harus datang langsung ke kantor pemerintah desa untuk mengurus dokumen administrasi, mulai dari surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, hingga surat pengantar ke kecamatan. Proses manual ini tidak hanya membutuhkan waktu yang lama, tetapi juga menyita tenaga perangkat pemerintah desa yang harus mencatat, memverifikasi, dan mengarsipkan dokumen secara konvensional. Dengan adanya SIPRAJA, sebagian besar tahapan administrasi dapat dilakukan secara digital, sehingga memangkas waktu dan tenaga baik dari sisi masyarakat maupun aparatur pemerintah desa.

Seorang perangkat pemerintah desa Tambak Kalisogo mengungkapkan:

"Kalau dulu kami harus melayani masyarakat yang antri berjam-jam untuk urus surat, sekarang lewat SIPRAJA banyak yang sudah otomatis masuk sistem. Kami tinggal verifikasi dan cetak. Jadi pekerjaan lebih ringan dan waktu yang dibutuhkan juga lebih cepat." (Wawancara, 24 Juli 2025).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi SIPRAJA telah mampu mengefisienkan beban kerja perangkat pemerintah desa. Proses verifikasi yang sebelumnya membutuhkan waktu berjam-jam kini dapat dilakukan hanya dalam hitungan menit karena dokumen sudah diunggah secara digital oleh masyarakat. Hal ini juga berdampak pada berkurangnya biaya operasional, misalnya penggunaan kertas untuk formulir manual yang semakin sedikit karena sebagian besar data tersimpan dalam sistem aplikasi.

Dari sisi masyarakat, efisiensi juga terlihat jelas. Seorang warga menuturkan:

"Dulu kalau mau bikin surat keterangan usaha, saya harus izin kerja setengah hari untuk datang ke balai pemerintah desa. Sekarang tinggal isi lewat HP, nanti tinggal ambil hasilnya kalau sudah jadi. Jadi tidak mengganggu pekerjaan." (Wawancara, 24 Juli 2025).

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa aplikasi SIPRAJA telah menekan biaya tidak langsung (opportunity cost) yang sebelumnya harus ditanggung masyarakat, seperti kehilangan waktu kerja atau biaya transportasi menuju balai pemerintah desa. Dengan kata lain, layanan digital ini tidak hanya efisien dari sisi pemerintah desa, tetapi juga dari sisi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Jika dikaitkan dengan teori William Dunn, efisiensi dalam konteks SIPRAJA dapat dilihat pada hubungan rasional antara input dan output. Input berupa penggunaan perangkat digital, jaringan internet, serta waktu yang dikeluarkan masyarakat dan aparatur pemerintah desa menghasilkan output berupa pelayanan publik yang lebih cepat, akurat, dan transparan. Bahkan, dari hasil pengamatan, beberapa jenis surat yang sebelumnya memerlukan dua hingga tiga hari kerja kini dapat selesai dalam waktu kurang dari satu hari.

Namun demikian, hasil penelitian juga menemukan adanya kendala yang berpengaruh terhadap tingkat efisiensi SIPRAJA, yaitu keterbatasan infrastruktur jaringan internet di beberapa titik wilayah pemerintah desa Tambak Kalisogo. Warga yang tinggal di area dengan sinyal lemah masih mengalami hambatan ketika mengunggah dokumen atau mengakses notifikasi. Selain itu, sebagian warga lanjut usia yang belum terbiasa menggunakan smartphone masih harus datang ke kantor pemerintah desa atau meminta bantuan anak-anak mereka untuk mengakses aplikasi. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan pada kelompok tertentu tetap membutuhkan waktu tambahan.

Meskipun terdapat kendala tersebut, secara umum implementasi SIPRAJA dapat dikategorikan efisien karena mampu mengurangi waktu, biaya, serta tenaga yang diperlukan dalam pelayanan administrasi. Efisiensi ini sejalan dengan temuan, misalnya penelitian oleh Sari (2022) tentang digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi yang menunjukkan bahwa penerapan aplikasi berbasis digital dapat mengefisienkan birokrasi dan mengurangi praktik tatap muka yang rentan terhadap pungutan liar [16]. Dengan demikian, hasil evaluasi di Pemerintah desa Tambak Kalisogo menunjukkan bahwa aplikasi SIPRAJA telah memenuhi indikator efisiensi dalam teori evaluasi William Dunn. Program ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat, tetapi juga meningkatkan kinerja aparatur pemerintah desa melalui pengurangan beban administratif dan percepatan proses layanan. Hal ini membuktikan bahwa kebijakan digitalisasi pelayanan publik melalui SIPRAJA merupakan langkah strategis untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

C. Kecukupan

Indikator kecukupan (*adequacy*) menurut William N. Dunn menekankan pada sejauh mana hasil dari suatu kebijakan atau program publik mampu memecahkan masalah yang menjadi dasar kebijakan tersebut. Artinya, meskipun suatu kebijakan efektif dan efisien, belum tentu hasil yang dicapai benar-benar cukup untuk menjawab persoalan inti yang dihadapi masyarakat. Dengan kata lain, kecukupan berhubungan dengan kemampuan program dalam memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat [17].

Kecukupan dapat diukur dari sejauh mana aplikasi ini benar-benar mampu menyelesaikan persoalan pelayanan administrasi di Pemerintah desa Tambak Kalisogo, yang sebelumnya dinilai lambat, rumit, dan kurang transparan. Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa kehadiran SIPRAJA sudah menjawab sebagian besar permasalahan tersebut. Proses pelayanan administrasi yang sebelumnya membutuhkan waktu 2–3 hari kini bisa diselesaikan hanya dalam hitungan jam. Selain itu, sistem notifikasi otomatis membuat masyarakat merasa lebih mudah memantau perkembangan dokumen tanpa harus datang berulang kali ke kantor pemerintah desa.

Salah seorang warga menuturkan:

"Sekarang lebih enak, kalau mau bikin surat tidak harus mondar-mandir ke balai pemerintah desa. Tinggal upload, nanti ada pemberitahuan kalau sudah selesai. Menurut saya ini sudah cukup membantu, terutama untuk orang yang sibuk bekerja." (Wawancara, 24 Juli 2025).

Pernyataan ini memperlihatkan bahwa program SIPRAJA sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat yang mengutamakan kecepatan dan kemudahan. Dari sisi kecukupan, aplikasi ini berhasil menjawab masalah mendasar yang selama ini dikeluhkan, yaitu panjangnya proses birokrasi dan ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen. Namun demikian, hasil penelitian di lapangan juga menemukan bahwa kecukupan SIPRAJA masih belum sepenuhnya

optimal. Sebagian warga lanjut usia atau masyarakat dengan literasi digital rendah merasa kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi ini. Mereka tetap harus datang ke balai pemerintah desa atau meminta bantuan anak-anak mereka untuk mengakses layanan.

Seorang perangkat pemerintah desa bahkan menyampaikan:

"Masih ada warga, terutama orang tua, yang lebih memilih datang langsung karena tidak terbiasa dengan HP Android. Jadi kami tetap harus melayani secara manual. SIPRAJA ini memang sangat membantu, tapi belum semua warga bisa memanfaatkannya dengan maksimal." (Wawancara, 24 Juli 2025).

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SIPRAJA cukup efektif menyelesaikan masalah birokrasi, kecukupan program ini masih terbatas pada kelompok masyarakat yang melek teknologi. Dengan demikian, dari sudut pandang teori Dunn, tingkat kecukupan program SIPRAJA bersifat parsial: cukup bagi kelompok masyarakat tertentu, namun belum merata untuk seluruh kalangan.

Pada indikator kecukupan, penilaian difokuskan pada kemampuan sistem pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya dalam aspek ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian layanan. Kecukupan dalam penelitian ini diukur melalui perbandingan durasi pelayanan sebelum dan sesudah implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA). Sebelum penerapan sistem digital, proses pelayanan dilakukan secara manual melalui tatap muka dengan tahapan administratif yang relatif memakan waktu akibat antrean, keterbatasan jam layanan, serta mekanisme verifikasi berjenjang. Setelah implementasi SIPRAJA, pengajuan dokumen dapat dilakukan secara daring sehingga proses verifikasi menjadi lebih sistematis dan waktu penyelesaian relatif lebih singkat. Untuk memberikan gambaran empiris mengenai perubahan durasi pelayanan tersebut, berikut disajikan tabel perbandingan waktu penyelesaian layanan sebelum dan sesudah penggunaan SIPRAJA.

Tabel 3. Perbandingan Durasi Pelayanan Sebelum dan Sesudah Implementasi SIPRAJA

No	Jenis Layanan	Sebelum SIPRAJA (Manual)	Setelah SIPRAJA (Digital)
1	Surat Keterangan Domisili	2–3 hari	± 1 hari / < 24 jam
2	Surat Keterangan Usaha	3–4 hari	± 1 hari
3	SKTM	3 hari	± 1 hari
4	Surat Kelahiran	2–3 hari	1–2 hari
5	Surat Pengantar KUA	2 hari	± 1 hari

Sumber; Data Primer, data diolah peneliti

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat adanya perbedaan durasi penyelesaian layanan antara sistem manual dan digital. Sebelum implementasi SIPRAJA, proses pelayanan cenderung memerlukan waktu lebih lama karena masyarakat harus datang langsung ke kantor pemerintah desa serta menunggu proses administrasi secara berjenjang. Setelah penerapan sistem digital, sebagian besar layanan dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat karena pengajuan dokumen dilakukan secara daring dan proses verifikasi dapat dilakukan secara simultan.

Dalam perspektif indikator kecukupan, kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi SIPRAJA telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal percepatan waktu pelayanan. Artinya, kebijakan digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga cukup memadai dalam menjawab permasalahan keterlambatan pelayanan yang sebelumnya terjadi pada sistem manual. Selain faktor literasi digital, keterbatasan infrastruktur jaringan internet juga memengaruhi kecukupan program. Berdasarkan pengamatan, di beberapa wilayah Tambak Kalisogo sinyal internet masih lemah, sehingga proses unggah dokumen tidak selalu berjalan lancar. Warga yang tinggal di daerah tersebut tetap mengalami kendala meskipun aplikasi sudah tersedia. Artinya, kebijakan SIPRAJA belum sepenuhnya cukup untuk menyelesaikan semua hambatan pelayanan publik, karena keberhasilan penggunaannya masih dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti jaringan internet dan ketersediaan perangkat.

Hasil ini sejalan dengan temuan Fitriani (2021) yang meneliti layanan digital administrasi pemerintah desa di Kabupaten Sleman. Penelitiannya menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi pelayanan publik efektif mempercepat birokrasi, kecukupannya masih terhambat oleh kesenjangan literasi digital masyarakat pemerintah desa [18]. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SIPRAJA di Pemerintah desa Tambak Kalisogo sudah cukup dalam menjawab persoalan pokok pelayanan publik seperti lambatnya pengurusan dokumen, antrean panjang, dan keterbatasan transparansi. Akan tetapi, tingkat kecukupan ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat hambatan dari segi literasi digital dan infrastruktur jaringan yang membuat sebagian masyarakat belum dapat merasakan manfaat program secara maksimal. Oleh karena itu, ke depan diperlukan kebijakan pendukung berupa peningkatan literasi digital

masyarakat melalui pelatihan sederhana serta perbaikan infrastruktur jaringan internet agar kecukupan SIPRAJA benar-benar merata dan inklusif.

D. Pemeratan

Indikator pemerataan (*equity*) dalam teori evaluasi William N. Dunn berkaitan dengan sejauh mana manfaat dari suatu kebijakan dapat didistribusikan secara adil kepada seluruh kelompok masyarakat, tanpa adanya diskriminasi atau kesenjangan akses. Pemerataan mengukur apakah program publik hanya dinikmati oleh segelintir kelompok masyarakat atau benar-benar mampu menjangkau semua lapisan, termasuk kelompok rentan yang seringkali terpinggirkan dalam pelayanan publik konvensional [19].

Program SIPRAJA sudah memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan maupun dokumen-dokumen lain. Generasi muda, pelaku usaha mikro kecil menengah (UMKM), serta pekerja produktif menjadi kelompok yang paling merasakan dampak positif karena aplikasi ini memungkinkan mereka mengurus dokumen dengan cepat tanpa harus meninggalkan pekerjaan utama.

Seorang pemuda pemerintah desa menuturkan:

"Saya sering bantu orang tua urus surat lewat SIPRAJA, tinggal isi data, dan langsung dapat notifikasi kalau suratnya sudah jadi. Jadi lebih simpel dan tidak perlu antri di balai pemerintah desa." (Wawancara, 24 Juli 2025).

Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa generasi muda, yang relatif lebih melek teknologi, menjadi pihak yang paling diuntungkan dalam pemerataan akses layanan. Bahkan, dalam banyak kasus, mereka juga berperan sebagai perantara bagi orang tua yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital. Hal ini menunjukkan adanya pola pemerataan tidak langsung, di mana kelompok melek teknologi membantu kelompok lain agar tetap bisa mengakses layanan publik digital.

Namun demikian, dari hasil wawancara dengan perangkat pemerintah desa, ditemukan bahwa pemerataan manfaat SIPRAJA masih menghadapi sejumlah hambatan.

Salah seorang perangkat pemerintah desa menyatakan:

"SIPRAJA ini memang sangat membantu, tapi kenyataannya belum semua warga bisa pakai. Masih banyak yang datang langsung ke balai pemerintah desa, terutama orang tua yang tidak punya HP Android atau tidak bisa internetan." (Wawancara, 24 Juli 2025).

Fakta ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan publik berbasis aplikasi sudah tersedia untuk seluruh masyarakat, distribusi manfaatnya belum sepenuhnya merata. Warga dengan keterbatasan ekonomi (tidak memiliki smartphone) dan warga lanjut usia dengan literasi digital rendah menjadi kelompok yang belum memperoleh manfaat optimal. Artinya, meskipun secara formal SIPRAJA bersifat inklusif, secara faktual masih terdapat kesenjangan dalam pemanfaatannya.

Selain itu, pemerataan juga dipengaruhi oleh faktor infrastruktur jaringan internet. Warga yang tinggal di wilayah Tambak Kalisogo dengan sinyal internet lemah mengaku kesulitan mengakses aplikasi.

Seorang warga menuturkan:

"Kalau pas sinyal jelek, upload data jadi lama, bahkan kadang gagal. Jadi tetap harus datang langsung ke kantor pemerintah desa biar cepat." (Wawancara, 24 Juli 2025).

Pernyataan ini menunjukkan bahwa ketidakmerataan infrastruktur teknologi di tingkat pemerintah desa turut membatasi pemerataan manfaat SIPRAJA. Program ini lebih banyak dirasakan manfaatnya oleh masyarakat yang tinggal di area dengan jaringan internet memadai, sementara warga di daerah dengan sinyal lemah masih bergantung pada sistem manual. Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, kondisi ini sejalan dengan temuan Lestari (2021) dalam penelitiannya mengenai digitalisasi pelayanan publik di Kabupaten Kulon Progo, yang menunjukkan bahwa meskipun sistem digital meningkatkan efisiensi, pemerataan manfaat belum tercapai sepenuhnya karena kesenjangan literasi digital antar kelompok usia [20].

E. Responsivitas

Indikator responsivitas (*responsiveness*) dalam teori evaluasi William N. Dunn berfokus pada sejauh mana kebijakan atau program publik mampu menanggapi kebutuhan, aspirasi, serta keluhan masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan tersebut. Suatu kebijakan dapat dikatakan responsif apabila pemerintah tidak hanya menyediakan layanan, tetapi juga benar-benar mendengarkan dan menyesuaikan program dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas juga berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap hasil kebijakan [21].

Dalam konteks penerapan SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Pemerintah desa Tambak Kalisogo, indikator ini penting untuk menilai apakah aplikasi pelayanan publik digital ini benar-benar dirasakan manfaatnya sesuai dengan kebutuhan warga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai SIPRAJA telah merespons keluhan utama mereka terkait pelayanan administrasi sebelumnya, yaitu prosedur yang rumit, waktu tunggu lama, dan kurangnya kepastian dalam penyelesaian dokumen.

Namun, hasil lapangan juga menunjukkan adanya tantangan dalam aspek responsivitas. Sebagian masyarakat, terutama kelompok lanjut usia dan warga dengan keterbatasan literasi digital, merasa bahwa aplikasi SIPRAJA belum sepenuhnya menjawab kebutuhan mereka.

Seorang warga lansia menyampaikan:

"Saya bingung kalau disuruh pakai aplikasi. Lebih enak datang langsung ke kantor pemerintah desa, biar jelas. Kalau hanya lewat HP kadang saya tidak paham." (Wawancara, 24 Juli 2025).

Temuan wawancara menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan tidak hanya tercermin dari kecepatan petugas dalam merespons pengajuan masyarakat, tetapi juga dari ketersediaan sistem yang memungkinkan proses pelayanan berlangsung tanpa hambatan waktu dan tempat. Selain respons verbal dari aparat pemerintah desa, bentuk respons institusional juga terlihat dari penyediaan media informasi dan alur kerja pelayanan yang jelas melalui platform digital. Untuk memperkuat temuan tersebut, berikut disajikan visualisasi sistem dan jenis layanan dalam aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) sebagai representasi komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan responsivitas pelayanan publik.



Gambar 2. Tampilan Informasi dan Alur Kerja Pelayanan SIPRAJA

Sumber: Sidoarjo Kembangkan Aplikasi Layanan Publik Digital SIPRAJA dan SIPPADU, diakses dari <https://thephrase.id/sidoarjo-kembangkan-aplikasi-layanan-publik-digital-SIPRAJA-dan-sippadu> (diolah peneliti).

Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwa SIPRAJA menyediakan informasi yang sistematis mengenai jenis layanan, klasifikasi tipe pelayanan (A, B, dan C), serta alur kerja pelayanan yang melibatkan pengguna, operator, dan pejabat penandatangan. Kejelasan alur ini menunjukkan adanya mekanisme respons yang terstruktur, di mana setiap pengajuan masyarakat langsung diproses melalui tahapan verifikasi yang terintegrasi.

Keberadaan fitur berbasis web dan mobile juga mencerminkan responsivitas institusional dalam menjawab kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang fleksibel dan mudah diakses. Dengan demikian, responsivitas dalam konteks ini tidak hanya diukur dari sikap petugas, tetapi juga dari pemerintah desain sistem yang memungkinkan pelayanan dilakukan secara cepat, transparan, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Namun demikian, efektivitas respons tersebut tetap bergantung pada kapasitas sumber daya manusia dan literasi digital masyarakat pemerintah desa. Apabila kedua aspek ini belum optimal, maka sistem yang responsif secara pemerintah desain belum tentu sepenuhnya responsif dalam praktik. Oleh karena itu, responsivitas SIPRAJA perlu dipahami sebagai kombinasi antara kesiapan teknologi dan kesiapan aktor pelaksana di tingkat pemerintah desa.

Hal ini menegaskan bahwa responsivitas SIPRAJA masih memiliki keterbatasan karena belum sepenuhnya menyesuaikan diri dengan kondisi kelompok masyarakat tertentu. Meski aplikasi ini responsif terhadap kebutuhan generasi muda dan warga produktif, namun belum sepenuhnya mampu merespons kebutuhan warga yang kurang familiar dengan teknologi digital. Jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu, hasil ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Nurhidayah (2022) tentang digitalisasi layanan publik di Kabupaten Gresik. Penelitian tersebut menemukan bahwa responsivitas layanan digital sangat tinggi pada kelompok masyarakat yang memiliki akses internet dan literasi digital memadai, namun masih rendah pada kelompok masyarakat rentan.

Dengan demikian, responsivitas SIPRAJA di Pemerintah desa Tambak Kalisogo tergolong baik, karena program ini sudah menjawab keluhan utama masyarakat terkait lambatnya pelayanan administrasi. Fitur notifikasi otomatis, proses verifikasi cepat, dan sistem digitalisasi dokumen menunjukkan bahwa pemerintah pemerintah desa berupaya menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat. Akan tetapi, dari perspektif teori Dunn, responsivitas SIPRAJA belum sepenuhnya inklusif karena masih ada kelompok masyarakat yang tidak merasakan manfaat optimal akibat

keterbatasan literasi digital dan infrastruktur. Oleh karena itu, peningkatan pendampingan bagi warga lanjut usia, penyediaan layanan bantuan offline yang terintegrasi dengan aplikasi, serta penguatan komunikasi publik mengenai tata cara penggunaan aplikasi perlu dilakukan agar responsivitas SIPRAJA semakin menyeluruh dan merata.

F. Ketepatan

Indikator ketepatan (*appropriateness*) menurut William N. Dunn menilai sejauh mana kebijakan atau program publik yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, nilai-nilai sosial, serta masalah yang ingin diselesaikan. Berbeda dengan efektivitas atau efisiensi yang lebih teknis, ketepatan lebih menekankan pada apakah kebijakan yang dipilih benar-benar merupakan solusi yang paling tepat bagi masalah yang ada (Muwardi & Sukmana, 2023). Dengan kata lain, ketepatan mengukur kecocokan antara tujuan kebijakan, strategi implementasi, dan konteks sosial masyarakat yang menjadi sasaran.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, aplikasi SIPRAJA terbukti merupakan langkah yang tepat karena berhasil menyederhanakan alur birokrasi, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan transparansi.

Seorang perangkat pemerintah desa menyampaikan:

"Sebelum ada SIPRAJA, warga harus datang ke kantor pemerintah desa, bawa berkas, isi formulir, lalu menunggu proses verifikasi yang bisa lama. Dengan SIPRAJA, semua jadi lebih jelas alurnya, masyarakat juga merasa lebih pasti kapan dokumen selesai." (Wawancara, 24 Juli 2025).

Pernyataan ini menunjukkan bahwa SIPRAJA tepat sebagai solusi untuk mengatasi masalah pelayanan manual yang lambat dan berbelit. Program ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan kecepatan dan kepastian dalam mengurus dokumen administrasi.

Dari sisi masyarakat, ketepatan juga tercermin dalam bagaimana SIPRAJA memfasilitasi kelompok-kelompok yang aktif membutuhkan dokumen, seperti pelaku UMKM, pekerja migran, maupun generasi muda.

Namun demikian, dari hasil lapangan ditemukan bahwa ketepatan SIPRAJA belum sepenuhnya optimal untuk semua kelompok masyarakat. Warga lanjut usia dengan keterbatasan literasi digital masih merasa kesulitan mengakses aplikasi ini. Bagi mereka, sistem manual dianggap lebih jelas dan mudah dipahami meskipun secara umum SIPRAJA tepat untuk menjawab kebutuhan birokrasi yang cepat dan transparan, kebijakan ini belum sepenuhnya tepat untuk semua kelompok masyarakat pemerintah desa. Dengan kata lain, tingkat ketepatan SIPRAJA bersifat selektif, lebih sesuai untuk masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan teknologi digital. Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, temuan ini sejalan dengan studi Handayani (2021) di Kabupaten Bantul, yang menyimpulkan bahwa digitalisasi pelayanan publik tepat untuk mengatasi masalah birokrasi, tetapi perlu didukung program literasi digital agar benar-benar sesuai dengan kondisi sosial masyarakat pemerintah desa (Prasetya & Handayani, 2024). SIPRAJA merupakan kebijakan yang tepat karena mampu menjawab akar masalah pelayanan publik: lambat, tidak efisien, dan kurang transparan. Namun, ketepatan ini masih memerlukan penguatan agar lebih inklusif, misalnya dengan menambahkan fitur layanan offline-online hybrid, meningkatkan literasi digital masyarakat pemerintah desa, serta memperkuat jaringan internet di wilayah dengan sinyal lemah. Dengan adanya penyesuaian ini, ketepatan program SIPRAJA akan lebih menyeluruh sehingga benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik seluruh lapisan masyarakat di Pemerintah desa Tambak Kalisogo.

VII. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Pemerintah desa Tambak Kalisogo telah memberikan perubahan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintah desa. Melalui evaluasi dengan menggunakan enam indikator menurut William N. Dunn, ditemukan bahwa SIPRAJA sudah efektif dalam mencapai tujuan utamanya, yaitu mempercepat proses pelayanan administrasi, menyederhanakan birokrasi, dan meningkatkan transparansi. Dari aspek efisiensi, aplikasi ini mampu menghemat waktu, biaya, dan tenaga baik bagi aparatur pemerintah desa maupun masyarakat, meskipun masih terdapat kendala berupa keterbatasan infrastruktur jaringan internet. Pada indikator kecukupan, SIPRAJA terbukti cukup menjawab persoalan mendasar birokrasi yang rumit, namun belum sepenuhnya optimal karena sebagian masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia dan warga dengan literasi digital rendah, masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkannya. Dari segi pemerataan, manfaat SIPRAJA lebih dirasakan oleh generasi muda dan pelaku UMKM yang terbiasa dengan teknologi, sementara kelompok rentan masih tertinggal karena keterbatasan akses. Responsivitas program juga terlihat cukup baik karena mampu menjawab aspirasi masyarakat terkait kebutuhan pelayanan yang cepat dan mudah, tetapi belum sepenuhnya inklusif untuk seluruh kalangan. Sedangkan pada indikator ketepatan, SIPRAJA dinilai tepat sebagai solusi digitalisasi pelayanan publik di era modern, meskipun perlu dilengkapi dengan program pendukung berupa pelatihan literasi digital serta perbaikan infrastruktur jaringan agar lebih merata. Secara keseluruhan, SIPRAJA dapat dikatakan sebagai inovasi pelayanan publik yang efektif, efisien, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat, tetapi masih membutuhkan penguatan pada aspek

pemerataan, kecukupan, dan inklusivitas agar manfaatnya dapat dirasakan secara menyeluruh oleh seluruh lapisan masyarakat Pemerintah desa Tambak Kalisogo.

REFERENSI

- [1] Departemen Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia, “Blue Print Sistem Aplikasi E-Government,” 2004, [Online]. Available: <https://adoc.pub/blue-print-sistem-aplikasi-e-government.html>
- [2] Fitri Yulianti, “EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG BARAT,” *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 2023.
- [3] Saharudin dan Lubna, “Pengertian, Ruang Lingkup, dan Proses Kebijakan Pendidikan,” *Journal on Education*, vol. Volume 05, no. 02, pp. 4783–4789, 2023.
- [4] D. P. Saputra and A. Widiyarta, “Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo.” [Online]. Available: <https://ombudsman.go.id>,
- [5] G. Gamaputra, N. A. Rosalia, K. Khoirunisa, and Rd. Kusyeni, “Penerapan Standar Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) Di Kantor Kelurahan Celep,” *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, vol. 5, no. 2, pp. 81–96, 2022, doi: 10.31334/transparansi.v5i2.2662.
- [6] D. E. Agustina, M. Hikmah, and F. E. Putri, “Peningkatan Efektifitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sipraja Di Kabupaten Sidoarjo,” *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, vol. 5, no. 2, pp. 301–307, 2022, doi: 10.47647/jsh.v5i2.912.
- [7] C. I. Pesica Kristanto and E. R. Nawangsari, “Evaluasi Kebijakan Pelayanan SIPRAJA: Studi Kasus di Desa Damarsi, Kabupaten Sidoarjo,” *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, vol. 10, no. 1, pp. 149–158, 2024, doi: 10.33506/jn.v10i1.3211.
- [8] Y. Fatmariyanti and A. Fauzi, “Policy By William Dunn: Analysis and Implementation,” *Journal of Humanities and Social Studies*, vol. 1, no. 1, pp. 1–9, 2023, [Online]. Available: <https://humasjournal.my.id/index.php/HJ/index>
- [9] K. P. Widiatmika, *Metode Penelitian Kualitatif*, vol. 16, no. 2. 2019. [Online]. Available: [https://lib.unnes.ac.id/40372/1/Metode Penelitian Kualitatif.pdf](https://lib.unnes.ac.id/40372/1/Metode%20Penelitian%20Kualitatif.pdf)
- [10] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Penerapannya*, vol. 2. 2024.
- [11] D. Choirulsyah and A. Azhar, “Implementasi Etika Administrasi Publik : Langkah Utama dalam Menciptakan Good Governance di Indonesia,” *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, vol. 9, no. 3, pp. 195–203, 2024, doi: 10.36982/jpg.v9i3.3757.
- [12] N. A. Mayasiana, Asmuni, A. Nugroho, and Laila, “Mendekatkan Layanan di Tingkat Desa: Transformasi Digital Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi J-Lahbako,” *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, vol. 4, no. 4, pp. 3711–3718, 2023, [Online]. Available: <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/download/1858/1311/13982>
- [13] R. Hanifah and I. U. Choiriyah, “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Tambaksumur, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo,” *Web Of Scientist: International Scientific Research Journal*, vol. 1, no. 3, 2022, doi: 10.47134/webofscientist.
- [14] D. P. Saputra and A. Widiyarta, “Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo,” *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, vol. 7, no. 2, pp. 194–211, 2021, doi: 10.30996/jpap.v7i2.4497.
- [15] M. Z. Arifin, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sipraja Kabupaten Sidoarjo Dengan Menggunakan Metode Framework Pieces,” *Digital Library Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*, 2023, [Online]. Available: <http://digilib.uinsa.ac.id/id/eprint/65223>
- [16] H. Ernanto and S. Hermawan, “Aplikasi SIPRAJA Indonesia Menunjukkan Potensi E- Government, Tapi Kenyataan Luring Tetap Ada,” *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, vol. 14, no. 2, pp. 6–14, 2022.
- [17] V. A. Aprilia and H. Sukmana, “Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) di Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo,” *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, vol. 9, no. 1, pp. 20–30, 2023, doi: 10.33506/jn.v9i1.2640.
- [18] L. M. Ayustin Suryaningrum, “The Evaluation of the Service System of Sidoarjo Community (SIPRAJA) As a Public Service,” *Ums*, vol. 3, no. 11, pp. 1–11, 2023, [Online]. Available: <https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/3464/24678/27962>
- [19] I. R. Olifia and S. P. Febrianti, “An Analysis Of Good Governance Implementation In The Sipraja Application To Improve The Public Service Bureaucratic System In Sidoarjo,” *Irpia : Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan*, vol. 10, no. 3, pp. 10–18, 2025, doi: 10.71040/irpia.v10i2.284.

- [20] M. Izzuddin and A. R. Ub, "The Effectiveness of the Sipraja Application in Population Administration Services in Putat Village , Tanggulangin District , Sidoarjo Regency Efektivitas Aplikasi Sipraja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Putat Kecamatan Tanggulangin Kabu," pp. 1–12, 2014.
- [21] B. Fadilah, S. P. Sugiyono¹, and I. Rodiyah, "The Effectiveness Of The SIPRAJA Application Program (Public Service System Sidoarjo)," pp. 1–12, 2023.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.